

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis data dari lima diagram kartesius tentang kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik beberapa poin penting berikut ini:

1. Terdapat dua faktor atau atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kinerja perusahaan masih rendah. Dengan kata lain, dalam hal ini kinerja perusahaan belum sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan. Atribut yang dimaksud adalah ketersediaan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan oleh Griya Pijat Bersih Sehat serta fasilitas parkir yang disediakan bagi pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.
2. Dari 28 atribut yang diteliti, terdapat 18 atribut yang dianggap penting bagi pelanggan dan pelanggan menilai bahwa kinerja perusahaan juga sudah sesuai dengan tingkat kepentingan mereka. 18 atribut yang dimaksud adalah sebagai berikut:
  - Kemudahan prosedur penerimaan pelanggan
  - Kesesuaian antara tarif pemijatan dengan kualitas pemijatan
  - Ketepatan waktu pemijatan
  - Kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan melalui berbagai alat promosi, misal: brosur
  - Kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
  - Kualitas penyelesaian keluhan pelanggan
  - Kemampuan resepsionis dalam melayani pelanggan
  - Keramahan dan sopan santun resepsionis dalam menerima pelanggan
  - Ketrampilan karyawan dalam menangani pembayaran
  - Kemampuan pemijat dalam melakukan pemijatan
  - Keramahan dan sopan santun pemijat terhadap pelanggan
  - Pemberian pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan atau tidak pilih kasih

- Ketersediaan akses komunikasi yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya
  - Keamanan dan kenyamanan ruang pemijatan
  - Kebersihan ruang pemijatan
  - Sirkulasi udara di dalam ruang pemijatan
  - Kelengkapan sarana dan prasarana untuk pemijatan, seperti: spre, sarung bantal, handuk, dan baju kimono), dan
  - Kebersihan kamarmandi atau WC
3. Terdapat 8 atribut pelayanan yang dinilai kurang penting bagi pelanggan, dan pelangganpun menilai bahwa kinerja perusahaan tergolong biasa-biasa saja (cukup). Atribut-atribut yang dimaksud adalah:
- Kemudahan cara pembayaran
  - Ketanggapan resepsionis maupun pemijat untuk memberikan bantuan ketika pelanggan membutuhkan
  - Kerapian berpakaian dari pegawai resepsionis
  - Kerapian berpakaian dari setiap pemijat
  - Keberadaan dan kecepatan operator telepon untuk melakukan pelayanan ketika dihubungi oleh pelanggan
  - Penataan interior ruang pemijatan
  - Penataan eksterior bangunan gedung Griya Pijat Bersih Sehat
  - Tingkat kesetrategisan lokasi Griya Pijat Bersih Sehat
4. Informasi lain yang diperoleh dari hasil analisis data adalah tidak adanya kinerja perusahaan yang terlalu berlebihan terhadap atribut-atribut pelayanan yang dianggap tidak penting bagi pelanggan
5. Berdasarkan data pada Tabel 4.2 mengenai hasil perhitungan kuesioner tingkat kinerja perusahaan dan Tabel 4.3 mengenai hasil perhitungan kuesioner tingkat kepentingan pelanggan, diketahui bahwa untuk atribut kemudahan prosedur penerimaan pelanggan, kesesuaian antara tarif pemijatan dengan kualitas pemijatan, ketepatan waktu pemijatan, dan kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan perusahaan melalui berbagai sarana promosi; misal: brosur masih terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara jumlah responden yang memberikan

jawaban sangat penting (untuk penilaian terhadap tingkat kepentingan pelanggan) dengan jawaban sangat baik, berarti sangat puas (untuk penilaian terhadap kinerja perusahaan) terhadap. Namun demikian, hal ini tidak berarti bahwa Griya Pijat Bersih Sehat tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sebagaimana diketahui bahwa sebagian besar dari selisih antara jumlah responden yang memberikan jawaban sangat penting (untuk penilaian terhadap tingkat kepentingan pelanggan) dengan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat baik, berarti sangat puas (untuk penilaian terhadap kinerja perusahaan) tersebut memberikan jawabannya pada alternatif pilihan kedua dari lima skala penilaian kinerja perusahaan, yaitu pada tingkat baik, berarti pelanggan puas

Dari kelima poin di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi ISO 9001:2000 sebagai standar manajemen kualitas pelayanan di Griya Pijat Bersih Sehat sudah cukup efektif untuk mencapai sasaran perusahaan, yaitu terciptanya kepuasan bagi pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat. Hal ini sesuai dengan prinsip pengukuran efektivitas implementasi ISO 9001:2000 menurut Badan Standarisasi Nasional Indonesia, sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Menurut Badan Standarisasi Nasional, semakin kecil gap antara sasaran perusahaan dengan hasil perusahaan, maka implementasi ISO 9001:2000 sebagai standar manajemen kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut semakin efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Griya Pijat Bersih Sehat, yaitu:

1. Griya Pijat Bersih Sehat disarankan untuk memperbanyak kegiatan promosi untuk umum. Hal ini dikarenakan bahwa penggunaan brosur di setiap cabang saja ternyata belum memadai untuk menyebarkan informasi baik mengenai Griya Pijat Bersih Sehat itu sendiri maupun informasi mengenai berbagai pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Selain itu, Griya Pijat Bersih Sehat hendaknya dapat menambah fasilitas parkir bagi pelanggan, khususnya untuk Griya Pijat Bersih Sehat cabang Hotel Sahid Jaya, Mayestik, dan Puri Kencana. Dua atribut pelayanan ini perlu mendapat perhatian dari perusahaan,

karena pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan kinerja perusahaan nilai oleh pelanggan belum memuaskan.

2. Kinerja perusahaan untuk 18 atribut pelayanan yang telah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan perlu dipertahankan, agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.
3. Untuk atribut yang berada pada kuadran C pelanggan memang tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, akan tetapi akan lebih baik jika perusahaan juga tetap mempertahankan kinerjanya. Selain itu, Griya Pijat Bersih Sehat perlu juga memaksimalkan kinerjanya terhadap empat atribut (kemudahan prosedur penerimaan pelanggan, kesesuaian antara tarif pijatan dengan kualitas pijatan, ketepatan waktu pijatan, dan kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan perusahaan melalui berbagai sarana promosi; misal: brosur). Hal ini dimaksudkan untuk memperkecil selisih antara jumlah responden yang memberikan jawaban sangat penting (untuk penilaian terhadap tingkat kepentingan pelanggan) dengan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat baik, berarti sangat puas (untuk penilaian terhadap kinerja perusahaan). Dengan demikian, perusahaan diharapkan akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan pada tingkatan yang lebih tinggi. Hal ini dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggan.
4. Penerapan delapan prinsip manajemen terbukti mampu membantu perusahaan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu, untuk ke depan, Griya Pijat Bersih Sehat diharapkan untuk tetap memegang dan menjalankan prinsip-prinsip manajemen kualitas ISO 9001:2000 tersebut dengan baik dan benar. Hal ini dimaksudkan agar kinerja perusahaan tetap terjaga dan perusahaan pun dapat mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2000 yang sudah cukup lama digenggam perusahaan. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan Griya Pijat Bersih Sehat untuk mempertahankan sertifikasi ISO akan mencerminkan kesuksesan Griya Pijat Bersih Sehat dalam usaha menjaga *image* serta mempertahankan kinerja perusahaan dari waktu ke waktu.

5. Griya Pijat Bersih Sehat disarankan untuk mengukur indeks yang menunjukkan efektivitas penerapan ISO 9001:2000 dalam kinerja perusahaan dari tahun ke tahun. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan pelanggan terhadap berbagai atribut pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

